

**ANALISIS KEPUASAN IMPORTIR BUAH (APEL,PIR DAN JERUK)
TERHADAP PELAYANAN PT. TERMINAL PETIKEMAS SURABAYA**

TESIS

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Derajat Gelar S-2
Program Studi Magister Agribisnis**



Disusun oleh :

**SISCA PRAYUDANI USMAN
NIM : 201410390211010**

**DIREKTORAT PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
Oktober 2018**

**ANALISIS KEPUASAN IMPORTIR BUAH (APEL,
JERUK DAN PIR) TERHADAP PELAYANAN PT.
TERMINAL PETIKEMAS SURABAYA**

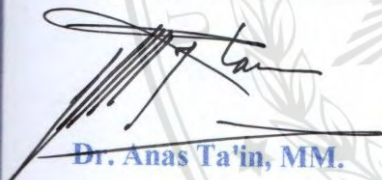
Diajukan oleh :

SISCA PRAYUDANI
201410390211010

Telah disetujui

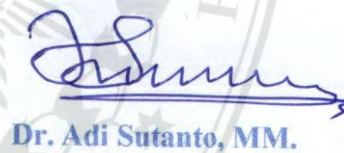
Pada hari/tanggal, Selasa/ 30 Oktober 2018

Pembimbing Utama



Dr. Anas Ta'in, MM.

Pembimbing Pendamping



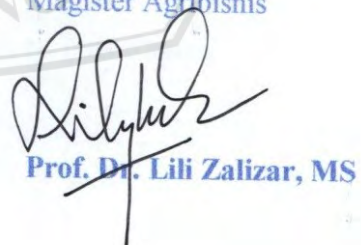
Dr. Adi Sutanto, MM.

Direktur
Program Pascasarjana



Prof. Achsanul In'am, P.hD

Ketua Program Studi
Magister Agribisnis



Prof. Dr. Lili Zalizar, MS

TESIS

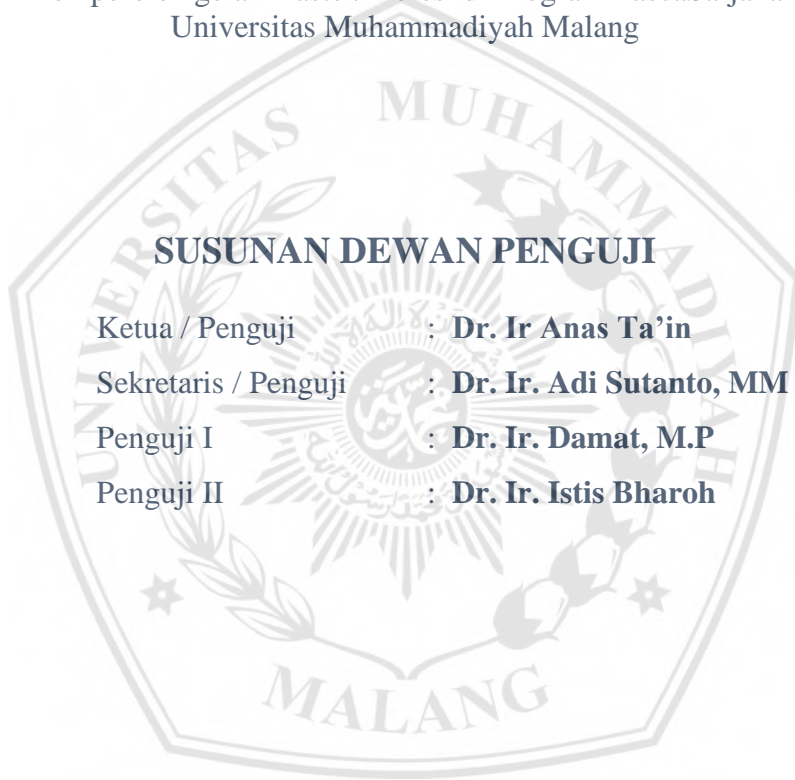
SISCA PRAYUDANI USMAN

201410390211010

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada hari/tanggal, **Selasa/ 30 Oktober 2018**
dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai kelengkapan
memperoleh gelar Master/Profesi di Program PascaSarjana
Universitas Muhammadiyah Malang

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua / Penguji : **Dr. Ir Anas Ta'in**
Sekretaris / Penguji : **Dr. Ir. Adi Sutanto, MM**
Penguji I : **Dr. Ir. Damat, M.P**
Penguji II : **Dr. Ir. Istis Bharoh**



SURAT PERNYATAAN

Tang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : **SISCA PRAYUDANI USMAN**

NIM : **201410390211010**

Program Studi : **Magister Agribisnis**

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. **TESIS** dengan judul : **ANALISIS KEPUASAN IMPORTIR BUAH (APEL, JERUK DAN PIR) TERHADAP PELAYANAN PT. TERMINAL PETIKEMAS SURABAYA** Adalah karya saya dan dalam naskah Tesis ini tidak

terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata dalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur **PLAGIASI**, saya bersedia Tesis ini **DIGUGURKAN** dan **GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN**, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Tesis ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan **HAK BEBAS ROYALTY NON EKSCLUSIF**.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 31 Oktober 2018

Yang menyatakan,



SISCA PRAYUDANI USMAN

KATA PENGANTAR

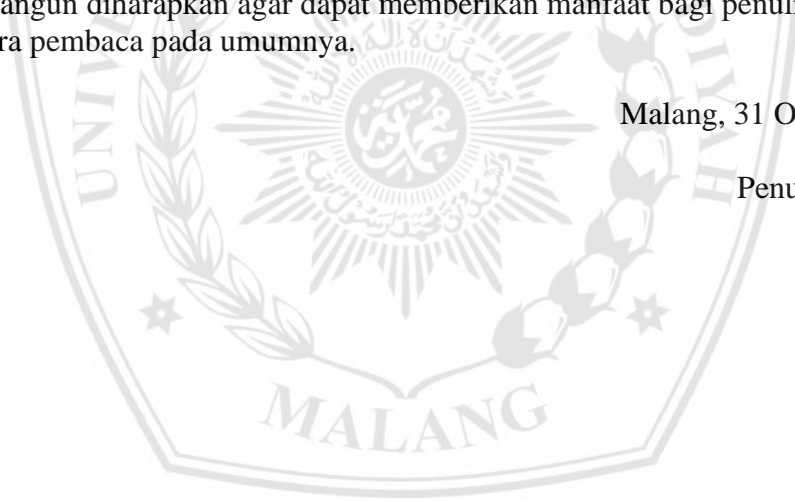
Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala karunia dan rahmat-Nya, sholawat serta salam tetap kami haturkan kepada junjungan saya Rosulullah Muhammad SAW yang menjadi suri tauladan petunjuk jalan bagi umatnya, sehingga saya dapat menyelesaikan tesis dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN IMPORTIR BUAH (APEL, JERUK DAN PIR) TERHADAP PELAYANAN PT. PETIKEMAS SURABAYA”**.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada bapak Dr. Ir. Anas Ta'in, MM selaku pembimbing utama dan kepada Ibu Dr. Ir. Adi Stanto, MM selaku pembimbing pendamping atas segala kesabaran, nasihat, arahan dan bimbingannya kepada penulis. Ucapan terimakasih juga penulis sampaikan kepada Prof. Dr. drh. Lili zalizar, MS selaku ketua Program Studi Magister Agribisnis Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Malang beserta staff dan dosen pengajar atas fasilitas dan bantuan yang diberikan.

Penghargaan yang tulus penulis berikan kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya tesis ini terutama kepada sahabat dan rekan-rekan Magister Agribisnis angkatan 2014 (**drh. Ratna Kurniwati, Fita, Idris, Yustian, Bu Dian**) atas motivasi dan bantuan tenaga pikirannya. Dalam penyusunan tesis ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun diharapkan agar dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Malang, 31 Oktober 2018

Penulis



DAFTAR ISI

Pendahuluan	1
Metodologi	3
Hasil dan Pembahasan	13
Gambaran Umum Penelitian	13
Deskripsi Variabel Penelitian.....	14
Analisa Data	23
Uji Hipotesis.....	27
Pembahasan Hasil Penelitian	31
Kesimpulan dan Saran	
Kesimpulan.....	36
Saran.....	36

DAFTAR PUSTAKA



**ANALISIS KEPUASAN IMPORTIR BUAH (APEL, JERUK DAN PIR)
TERHADAP PELAYANAN PT. TERMINAL PETIKEMAS SURABAYA**

SISCA PRAYUDANI USMAN

201410390211010

prayudani@gmail.com

ABSTRAK

Perdagangan internasional umumnya dilakukan melalui pelabuhan karena dilakukan dalam jumlah besar untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelabuhan tanjung perak adalah pelabuhan terbesar di Jawa Timur yang dikelola oleh PT. Terminal Petikemas Surabaya. Impor buah dengan volume terbanyak adalah buah apel, jeruk dan pir dari berbagai negara seperti Cina, Amerika Serikat, dan Canada. Pelayanan PT. Terminal Peti Kemas Surabaya sangat berpengaruh besar kepada pengguna jasa atau konsumen, dalam hal ini adalah importir. Kelancaran pemasukan komoditas di pelabuhan sangat mempengaruhi kestabilan harga di tingkat konsumen.

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui kepuasan importir terhadap pelayanan PT. Terminal Peti Kemas Surabaya dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan importir buah apel, jeruk dan pir. Terdapat 5 perusahaan yang dipilih dengan menggunakan metode Purposive Random Sampling. Sedangkan analisa menggunakan Regresi Linier Berganda.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat 4 (empat faktor) yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan importir yaitu faktor daya tanggap, empati, Jaminan dan bukti fisik. Untuk faktor kehandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan importir. Dari 5 (lima) variabel independent tersebut mempengaruhi 68,5 % kepuasan importir. Sebanyak 31,5% dari faktor lain yang belum di masukkan dalam penelitian ini.

Kata kunci : Importir, Kepuasan Konsumen, Tanjung Perak

**ANALYSIS OF FRUIT (APEL, ORANGE AND PIR) IMPORTER
SATISFACTION ON SERVICE PT. TERMINAL PETIKEMAS SURABAYA**

SISCA PRAYUDANI USMAN

201410390211010

prayudani@gmail.com

ABSTRACT

International trade is generally carried out through the port because it is always in large numbers to supply the people needed. Tanjung Perak Harbor is the largest port in East Java, managed by PT. Terminal Petikemas Surabaya. The highest volume of fruit imports are apples, oranges and pears from various countries such as China, the United States, and Canada. Services of PT. Terminal Petikemas Surabaya has a big effect on service users or consumers, in this case is the fruit importer. The time proceed to entry of commodities at the port affects the stability of prices at the consumer level.

The purpose of this study was to determine the satisfaction of importers with the services of PT. Surabaya Container Terminal and analyzed the effect of service quality on the satisfaction of importers of apples, oranges and pears. There are 50 companies selected using the Purposive Random Sampling method. While the analysis uses Multiple Linear Regression.

The results showed that there were 4 (four factors) which had a significant effect on importer satisfaction, Such as responsiveness, empathy, assurance and physical evidence. The reliability factor does not significantly influence the satisfaction of the importer. All the 5 (five) independent variables that affect 68.5% of importer satisfaction. As many as 31.5% of other factors were not included in this study.

Keywords : Importer, Consumen Satisfied, Tanjung Perak Port

Pendahuluan

Perdagangan dunia sebanyak 80% menggunakan transportasi laut (*seaborne trade*) karena jumlah tonase perdagangan sangat besar dan selalu meningkat volumenya sebanyak 4,8% setiap tahunnya. Di wilayah Jawa Timur, Pelabuhan Ekspor Importer besar adalah Pelabuhan Tanjung Perak yang dikelola PT. Terminal PetiKemas. Didalam alur impor di Indonesia dibagi menjadi 3 *Pre Custom clearance*, *Custom Clearance* dan *post Clearance*. Posisi tindakan karantina terdapat di *Custom Clerance*. Alur proses sampai barang bisa dibebaskan ini yang dinamakan waktu tunggu (*dwelling time*). *Dwelling time* adalah ukuran waktu yang dibutuhkan kontainer impor, sejak kontainer dibongkar dari kapal (*berthing*) sampai dengan keluar dari kawasan pelabuhan. Proses penting ini mempengaruhi pemenuhan kebutuhan masyarakat Indonesia. Maka penelitian ini akan menganalisis kepuasan importir buah-buahan buah apel, pear, dan jeruk terhadap pelayanan PT. TPS.

Menurut Kotler (1991) perilaku konsumen dipengaruhi oleh empat faktor yaitu budaya, sosial, pribadi dan psikologis. Kepuasan importir atas pelayanan yang diberikan dapat dilihat dari beberapa indikator, menurut Ramseook (2010) antara lain ; 1) keinginan untuk menggunakan kembali, 2) bersedia merekomendasikan kualitas pelayanan kepada orang lain, 3) bersedia dengan sukarela memanfaatkan layanan yang berbeda dari instansi yang sama, dan 4) pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan atau ekspektasi. Apabila seluruh indikator tersebut memiliki penilaian yang baik maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan telah berhasil menumbuhkan kepuasan.

Hubungan antara pelayanan prima dengan kepuasan pelanggan merupakan hubungan langsung namun bersifat kompleks (Zeithaml, 2000). Tiga utama permasalahan dalam mengukur pengaruh antara pelayanan prima dengan kepuasan pelanggan adalah: (1) jeda waktu harus akurat antara peristiwa pelayanan dengan pengambilan data sehingga kepuasan dapat diukur dengan akurat, (2) mempertimbangkan indikator yang disesuaikan dengan karakteristik pelayanan yang diberikan, dalam hal ini peneliti dapat menggabungkan beberapa dimensi pelayanan dari penelitian terdahulu agar sesuai dengan karakteristik (3) fakta bahwa variabel lain (misalnya, melakukan masalah) seharusnya termasuk dalam hubungan karena variabel-variabel ini menjelaskan kausalitas antara kepuasan dan hasil. Kotler (1997: 38) menyatakan bahwa metode tersebut dapat digunakan setiap perusahaan untuk memantau

dan mengukur pelanggan Kepuasan sebagai berikut: (1) sistem keluhan dan sugesti, (2) survei pelanggan, (3) belanja hantu, Dan kehilangan analisis pelanggan.

Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui kepuasan importir pada pelayanan prima di PT. Terminal Petikemas Surabaya di Tanjung Perak dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pelayanan prima PT. Terminal Petikemas Surabaya terhadap kepuasan importir komoditas buah buahan. Manfaat penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi PT. Terminal Petikemas Surabaya agar dapat meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa.



Metodologi

Dalam penelitian ini subjeknya adalah importir PT. Terminal Petikemas Surabaya. Objek penelitian adalah kepuasan dan sikap importir PT. Terminal Petikemas Surabaya. Penelitian dilaksanakan di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya di PT. TPS yang berlokasi di Jl. Tanjung Mutiara 1 Surabaya 60177 Surabaya Jawa Timur pada bulan Pebruari-Maret 2016.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif eksplanatori karena mengacu pada objek dan subjek yang khusus. Berdasarkan tingkat penjelasan yang ingin dihasilkan untuk menjawab permasalahan, maka jenis penelitian ini tergolong penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk membuat deskripsi, gambaran aktual atau lukisan secara sistematis sesuai dengan fakta, sifat, serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Penelitian dengan metode deskriptif juga dimaksudkan untuk menjawab esensi dari obyek penelitian ini.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Bungin (2008:38-39), “penelitian eksplanatori merupakan penelitian yang bertujuan menjelaskan suatu generalisasi sampel terhadap populasi atau menjelaskan hubungan, perbedaan, atau pengaruh suatu variabel dengan variabel yang lain.” Menurut Singarimbun dan Effendi (2008:5), “melalui penelitian eksplanatori, dapat diketahui hubungan variabel penelitian dan pengujian hipotesis yang telah dirumuskan.” Penelitian ini bersifat eksplanatori untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Menurut Silalahi (2009:76-77), penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai “penelitian masalah sosial berdasarkan pengujian sebuah teori yang terdiri dari variabel-variabel, diukur dengan angka, dan dianalisis dengan prosedur statistik untuk menentukan kebenaran generalisasi prediktif teori.” Penggunaan pendekatan kuantitatif dikarenakan terdapat pengujian dan analisis statistik mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut Sugiyono (2006), penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), dan penelitian melakukan perlakuan dalam pengumpulan data misalnya dengan mengedarkan questioner, wawancara terstruktur dan pengamatan secara langsung.

Data yang dikumpulkan adalah data primer yaitu dari pengisian kuisioner yang dibagikan kepada importir sikap terhadap layanan dan kepuasan, yang kedua adalah data sekunder

yaitu meliputi data kegiatan impor buah apel, jeruk dan pir dan data alur pelayanan PT. Terminal Peti Kemas Surabaya. Metode yang digunakan adalah *Simple Random Sampling* atau sampel acak nama perusahaan yang mengimpor buah apel, pir dan jeruk karena populasi importir ini relatif homogen. Kuesioner akan dibagikan ke 50 perusahaan. Menurut Sugiyono (2003), SRS merupakan teknik pengambilan sampel probabilistik yang paling sederhana dimana satuan pengamatan mempunyai peluang yang sama untuk terpilih ke dalam sampel. Teknik ini digunakan apabila (1) variabel yang akan diteliti keadaannya relatif homogen dan tersebar merata di seluruh populasi.

Analisa data menggunakan metode Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen yang merupakan ukuran yang menunjukkan tingkat ketepatan suatu instrumen dan untuk mengetahui ketepatan dari apa yang ingin diukur. Uji validitas menyatakan bahwa instrumen yang digunakan untuk mendapatkan data dalam penelitian dapat digunakan atau tidak. Sedangkan uji reliabilitas menyatakan bahwa apabila instrumen yang apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama.

1. Uji validitas

Uji validitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan metode pengujian validitas konstruk, yaitu validitas yang berkaitan dengan kesanggupan suatu alat ukur dalam mengukur pengertian suatu konsep yang diukurnya dengan menggunakan analisis item melalui perhitungan rumus korelasi *product moment* (Siregar, 2012:77). Suatu instrumen dinyatakan valid apabila :

- a Koefisien korelasi *product moment* melebihi 0,296 ($n=30$).
- b Koefisien korelasi *product moment* $> r\text{-tabel } (\alpha ; n - 2)$ n = jumlah sampel.
- c Nilai $sig \leq \alpha$.

Rumus yang digunakan untuk uji validitas konstruk dengan teknik korelasi *product moment*, yaitu :

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r = Korelasi

X = Skor setiap item

Y = Skor total dikurangi item tersebut

N = Ukuran sampel

Pada umumnya syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat adalah kalau $r = 0,3$. Jadi, jika korelasi antara skor butir dengan skor total kurang dari 0,3 maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Kuesioner dapat dikatakan reliabel jika jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan di dalam kuesioner konsisten dari waktu ke waktu. Menurut Rochaety (2007:54), uji reliabilitas menggunakan metode *Alpha Cronbach* (α) dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Keterangan :

α = Koefisien reliabilitas *alpha cronbach*

S₂ = Varians skor keseluruhan

s_i^2 = Varians masing-masing item

Rumus tersebut berlaku apabila :

- Nilai *Cronbach Alpha* $> 0,6$ artinya instrumen penelitian tersebut bersifat reliabel atau dapat dipercaya.
- Nilai *Cronbach Alpha* $< 0,60$ maka instrumen penelitian tersebut tidak bersifat reliabel atau tidak dapat dipercaya.

Analisis

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif. Pengertian statistik deskriptif menurut Usman dan Akbar (2008:3) adalah susunan angka yang memberikan gambaran tentang data yang disajikan dalam bentuk-bentuk tabel, diagram, histogram, poligon frekuensi, ozaiv (*ogive*), ukuran penempatan, ukuran gejala pusat, simpangan baku, angka baku, kurva normal, korelasi, dan regresi linier.

Statistik dalam arti sempit atau statistik deskriptif dapat berfungsi untuk menyajikan data tertentu ke dalam tabel dan diagram. Statistik deskriptif digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik atau uji asumsi dasar digunakan untuk mengetahui pola dan varian serta kelinieritasan dari suatu populasi data (Siregar, 2012:53). Uji asumsi klasik ini dilakukan dengan uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas untuk mengetahui apakah model regresi berganda dalam penelitian ini terbebas dari asumsi – asumsi klasik statistik.

a. Uji normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Jika asumsi ini dilanggar akan menyebabkan uji statistik ini tidak valid. Uji normalitas dapat dilakukan dengan metode *Kolmogorov-Smirnov* yang mempunyai prinsip kerja membandingkan frekuensi kumulatif distribusi teoretik dengan frekuensi kumulatif distribusi empirik. Besarnya nilai taraf signifikan $\alpha > 0,05$ maka data terdistribusi normal, namun jika $\alpha < 0,05$ data tidak terdistribusi normal.

b. Uji multikolinearitas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji ada tidaknya variabel bebas yang berkorelasi dengan variabel bebas lainnya dalam suatu model. Kemiripan antar variabel bebas dalam suatu model akan menyebabkan terjadinya korelasi yang kuat antara satu variabel bebas dengan variabel bebas lainnya. Pengujian ini juga bertujuan untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan kesimpulan mengenai uji parsial dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Menguji multikolinieritas dilihat dari nilai *tolerance* atau nilai *Variance Inflation Factor* (VIF), jika nilai *tolerance* $> 0,1$ atau *VIF* < 10 , maka dapat dikatakan bahwa model tersebut bebas dari multikolinieritas.

c. Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika varians dari residual dari satu

pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Apabila varians berbeda, disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mengetahui ada atau tidaknya Heteroskedastisitas maka digunakan dasar analisis scatterplot sebagai berikut :

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik tertentu yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi Heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi Heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Usman dan Akbar (2008:241) analisis regresi linier berganda digunakan untuk meramalkan pengaruh dua variabel prediktor atau lebih terhadap satu variabel kriterium atau untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsional antara dua buah variabel bebas (X) atau lebih dengan sebuah variabel terikat (Y). persamaan regresi dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen atau bebas yaitu *reliability* (X_1), *responsiveness* (X_2), *assurance* (X_3), *empathy* (X_4) dan *tangible* (X_5) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan (Y).

Pada penelitian ini, terdapat 5 (lima) variabel bebas dan 1 (satu) variabel terikat. Maka rumusan matematis dari regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pelanggan

a = *constant*

b_1 = Koefisien regresi antara kehandalan dengan kepuasan pelanggan

b_2 = Koefisien regresi antara daya tanggap dengan kepuasan pelanggan

b_3 = Koefisien regresi antara jaminan dengan kepuasan pelanggan

b_4 = Koefisien regresi antara empati dengan kepuasan pelanggan

b_5 = Koefisien regresi antara bukti fisik dengan kepuasan pelanggan

X_1 = Variabel kehandalan

X_2 = Variabel daya tanggap

X_3 = Variabel jaminan

X_4 = Variabel empati

X_5 = Variabel bukti fisik

e = Error disturbance

Uji Hipotesis

Uji statistik F

Uji hipotesis menggunakan uji F yaitu menguji hubungan regresi yang secara simultan atau serentak dari variabel – variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji F bertujuan untuk mengukur tingkat keberartian hubungan secara keseluruhan koefisien regresi dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengujian dilakukan dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} serta signifikansi F (Sig F) dengan nilai α (5%) dengan ketentuan sebagai berikut :

- 1) Jika $F_{hitung} > F_{tabel} = H_0$ ditolak dan H_a diterima, dengan arti variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat.
- 2) Jika $F_{hitung} < F_{tabel} = H_0$ diterima dan H_a ditolak, artinya variabel bebas secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.
- 3) Atau jika $sig F > \alpha$ (5%) = H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya variabel bebas secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.
- 4) Jika $sig F < \alpha$ (5%) = H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel bebas secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

Uji Statistik t

Uji statistik t adalah uji statistik secara individu atau parsial untuk mengetahui pengaruh masing – masing variabel bebas terhadap variabel terikat, guna mengukur variabel dominan dalam penelitian.

- 1) Uji t memiliki rumusan hipotesis seperti berikut :
 $H_0 = 0$, berarti variabel bebas (X) secara parsial memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap variabel terikat (Y).
 $H_a = 0$, berarti variabel bebas (X) secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y).
- 2) Pengujian dilakukan dengan cara membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} , dan nilai signifikansi t (sig t) dengan nilai α (5%), dengan ketentuan sebagai berikut :

- a) $t_{hitung} > t_{tabel} = H_0$ ditolak dan H_a diterima berarti variabel bebas secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.
- b) $t_{hitung} < t_{tabel} = H_0$ diterima dan H_a ditolak berarti variabel bebas secara parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.
- c) Atau jika $\text{sig } t > \alpha (5\%) = H_0$ diterima dan H_a ditolak, maka variabel bebas secara parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.
- d) Jika $\text{sig } t < \alpha (5\%) = H_0$ ditolak dan H_a diterima, maka variabel bebas secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi berganda R^2 dapat digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi dari keseluruhan variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) terhadap variabel terikat (Y), sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel bebas (X) yang tidak dimasukkan ke dalam model. Model dianggap baik apabila koefisien determinasi sama dengan satu atau mendekati satu (Gujarati, 2001:46). Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel terikat. Batas nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Semakin tinggi nilai R^2 , maka semakin baik hasil regresinya.

Operasional Variabel

Konsep	Variabel	Indikator	Item	Sumber
Kualitas Pelayanan	Keandalan atau <i>Reliability</i> (X_1)	<i>Speed of service</i> (kecepatan dalam melayani)	1) Kecepatan dalam melayani importir ketika baru pertama kali datang untuk mengurus administrasi	Naik (2010) & Alsajjan (2014)
			2) Kecepatan dalam melayani sesuai dengan waktu yang dijanjikan	
			3) Kecepatan dalam mengatasi kesalahan	
		<i>Accuracy of Transactions</i> (ketepatan/keak	1) Melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur kerja	

		uratan dalam melayani)	2) Menunjukkan minat yang tulus dalam memecahkan masalah atau komplain	
			3) Konsisten atau ulet dalam menyelesaikan permasalahan atau komplain	
<i>Responsiveness</i> (X ₂)	<i>Speed of Response to Complaints</i> (kecepatan dalam menanggapi keluhan)		1) Selalu menanggapi keluhan dengan sabar	Naik (2010) & Alsajjan (2014)
			2) Menawarkan layanan cepat untuk pelanggan	
			3) Tanggap dalam merespon keluhan	
			4) Kecepatan dalam memecahkan permasalahan yang di ajukan	
	<i>Concern and Desire for Assisting</i> (kepedulian dan keinginan untuk membantu)		1) Menginformasikan ketika layanan akan dilakukan	
			2) Selalu bersedia untuk membantu pelanggan kapanpun	
			3) Siap melayani dengan mudah mudah menanggapi permintaan pelanggan	
			4) Memiliki keinginan untuk melayani sampai tuntas tanpa menunda	
<i>Assurance</i> (X ₃)	<i>Concern for Customers</i> (kepedulian pada pelanggan)		1) Selalu sigap atau prima dalam memberikan pelayanan	Naik (2010) & Alsajjan (2014)
			2) Memiliki rasa percaya diri ketika melayani	
	<i>Staff attitude</i> (sikap pegawai dalam melayani)		1) Sikap sopan dalam memberikan pelayanan	
			2) Selalu bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan	
			3) Pegawai memiliki pengetahuan yang baik dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan	
	<i>Security for transactions</i> (jaminan)		1) Pegawai memberikan rasa aman pada saat melayani	

		keamanan dalam melayani)	2) Pegawai memberikan rasa nyaman pada saat melayani	
<i>Empathy</i> (X ₄)	<i>Ease of Communication</i>		1) Pegawai sangat komunikatif dalam melayani	Naik (2010) & Alsajjan (2014)
			2) Pegawai bersedia memberikan petunjuk atau menjelaskan sesuatu kepada pelanggan sebelum melayani	
			3) terbuka dalam memberikan informasi terkait dengan prosedur layanan	
			4) terbuka dalam memberikan informasi harga	
	<i>Attention and Patience</i> (Perhatian dan sabar)		1) Pegawai memberikan perhatian secara pribadi	
			2) Pegawai mampu melayani dengan hati yang tulus	
			3) Pegawai memiliki kesabaran dalam menanggapi keluhan dalam jangka waktu yang lama	
			4) Pegawai memahami kebutuhan pelanggan	
<i>Tangible</i> (X ₅)	<i>Availability of facilities</i> (kelengkapan fasilitas)		1) Peralatan lengkap	Naik (2010) & Alsajjan (2014)
			2) Penataan barang rapi	
			3) Fasilitas pelayanan canggih	
	<i>Cleanliness, ambience, maintenance etc.</i> (kebersihan, suasana, perawatan)		1) Ruang terjaga kebersihannya	
			2) Suasana kerja kondusif atau jauh dari gangguan	
			3) Perawatan peralatan sangat baik	
	<i>Layout</i> (Tata Ruang)		1) Tata ruang memudahkan dalam mengakses pelanggan	

			2) Ruang pelayanan nyaman	
		<i>Staff Performance</i> (Penampilan pegawai)	1) Pegawai berpenampilan rapi	
			2) Pegawai berpenampilan sopan	
Tingkat Kepuasan	Kepuasan Wajib Pajak (Y)	Keinginan untuk menggunakan kembali	1) Keinginan untuk menggunakan kembali jasa pelayanan dalam jangka waktu dekat	Ramse ook (2010)
			2) Keinginan menggunakan kembali dalam jangka waktu yang lama	
		Bersedia merekomendasikan kualitas pelayanan kepada orang lain	1) Bersedia merekomendasikan pelayanan yang diterima kepada teman atau orang lain	
			2) Bersedia merekomendasikan pelayanan yang diterima kepada keluarga	
			3) Bersedia merekomendasikan pelayanan yang diterima kepada perusahaan lain	
		Bersedia dengan sukarela memanfaatkan layanan yang berbeda dari instansi yang sama	1) Bersedia menggunakan berbagai jenis layanan yang ada saat ini	
			2) Bersedia menggunakan berbagai jenis layanan baru di masa akan datang	
		Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan atau ekspektasi	1) Pelayanan yang diberikan memiliki efektifitas prosedur sesuai dengan saya harapkan	
			2) Pelayanan yang diberikan memiliki efisiensi waktu yang baik sesuai yang saya harapkan	
			3) pelayanan yang diberikan tidak memiliki kesalahan dalam prosedurnya	

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Responden Penelitian

Peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh PT. Terminal Petikemas Surabaya di Tanjung Perak dapat meningkatkan hubungan yang baik dengan pelanggan. Hubungan yang baik tersebut akan membuat pelanggan melakukan kegiatan importir dengan baik sehingga dapat meningkatkan penerimaan hasil yang didapat oleh PT. Terminal Petikemas Surabaya di Tanjung Perak. Pelayanan yang baik atau dikatakan berkualitas dapat terjadi apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi harapan dan kebutuhan dari pelanggan.

Hal inilah yang dianalisis lebih rinci terkait kepuasan pelanggan dengan adanya pelayanan yang diberikan PT. Terminal Petikemas Surabaya di Tanjung Perak. Peneliti mengambil sampel sebanyak 50 orang responden. Berdasarkan data yang diperoleh dari 50 responden tersebut, penulis dapat memberikan gambaran berbagai data demografi responden sebagai berikut:

Usia Responden

Responden penelitian jika dilihat dari segi usia, dikelompokkan dalam 5 rentang usia mulai usia 20 tahun hingga usia diatas 60 tahun. Jumlah frekuensi dan persentase dari masing-masing rentang usia dapat dilihat dalam tabel di bawah ini :

Tabel 2. Komposisi Responden berdasarkan Rentang Usia

No	Rentang Usia	Frekuensi	Presentase
1	21-30 Tahun	6	12%
2	31-40 Tahun	18	36%
3	41-50 Tahun	13	26%
4	51-60 Tahun	9	18%
5	>60 Tahun	4	8%
Jumlah		50	100%

Sumber: *Data Primer diolah, 2018*

Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan hasil penyebaran kuisioner yang dilakukan peneliti terhadap 50 responden di PT. Terminal Petikemas Surabaya di Tanjung Perak, maka diperoleh gambaran umum mengenai karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Presentase
1	Laki-laki	39	78%
2	Perempuan	11	22%
Jumlah		50	100%

Sumber: *Data Primer diolah, 2018*

Pendidikan Responden

Berdasarkan hasil penyebaran kuisioner yang dilakukan peneliti terhadap 50 responden di PT. Terminal Petikemas Surabaya di Tanjung Perak, maka diperoleh gambaran umum mengenai karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhirnya yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. Komposisi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan	Frekuensi	Presentase
1	SMA	11	22%
2	Diploma	12	24%
3	Sarjana	25	50%
4	Magister	2	4%
Jumlah		50	100%

Sumber: *Data Primer diolah, 2018*

Deskripsi Variabel Penelitian

Gambaran Distribusi Frekuensi Variabel merupakan deskripsi data yang diperoleh di lapangan. Data mentah yang disajikan diolah menggunakan teknik statistik deskripsi. Ada beberapa yang disajikan yaitu berupa distribusi frekuensi sesuai variabel beserta prosentase frekuensi dan rata-rata skor yang diperoleh.

Dalam judul dan rumusan masalah penelitian ini terdiri dari lima variabel bebas dan satu variabel terikat, yaitu meliputi data mengenai kualitas pelayanan (X) dan Kepuasan pelanggan PT. Terminal Petikemas Surabaya di Tanjung Perak (Y). Sampel yang diambil data dalam penelitian ini adalah 50 orang responden penelitian yang berasal dari pelanggan dengan rentan usia, jenis kelamin dan pendidikan terakhirnya. Selanjutnya setelah

pengumpulan data dilakukan mengenai skala penilaian akan diberikan prosentase skor untuk menyimpulkan masing-masing distribusi frekuensi indikator yang dianalisis.

Data penelitian ini menggunakan skala likert, dimana skala tersebut akan menghasilkan skor bernilai 1 hingga 5, dari kategori sangat tidak setuju sampai sangat setuju. Seperti pada Tabel sebagai berikut :

Tabel 5. Kategori Skor Berdasarkan Kategori Jawaban Responden

No	Skala Kategori Jawaban	Skor	Kategori Skor
1.	1,00-1,80	1	Sangat Tidak Setuju
2.	1,81-2,60	2	Tidak Setuju
3.	2,61-3,40	3	Cukup Setuju
4.	3,41-4,20	4	Setuju
5.	4,21-5,00	5	Sangat Setuju

Sumber: (Riduwan, 2005)

Analisis Statistik dengan skala likert ini memfokuskan pada bidang kajian analisis dan interpretasi data untuk menarik kesimpulan penjelasan dari masing-masing variabel berdasarkan hasil pengisian kuesioner tersebut. Adapun hasilnya yaitu sebagai berikut :

Variabel Keandalan (X₁)

Berdasarkan data mentah untuk variabel X₁ yaitu variabel keandalan yang sudah di sebar pada 50 responden, dengan 6 butir pertanyaan instrumen dengan pilihan jawaban skala likert 1-5 maka dapat diketahui persentase skor dari masing-masing indikator.

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Variabel Keandalan (X₁)

No	Item Pertanyaan	SS		S		KS		TS		STS		Rata- Rata
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	X1.1	26	52%	12	24%	10	20%	0	0%	2	4%	4.20
2	X1.2	13	26%	33	66%	2	4%	2	4%	0	0%	4.14
3	X1.3	13	26%	33	66%	2	4%	2	4%	0	0%	4.14
4	X1.4	25	50%	18	36%	7	14%	0	0%	0	0%	4.36
5	X1.5	20	40%	25	50%	5	10%	0	0%	0	0%	4.30
6	X1.6	14	28%	22	44%	10	20%	0	0%	4	8%	3.84
Rata-Rata												4.16

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Keterangan :

X1.1 : Pegawai PT. Terminal Petikemas Surabaya cepat dalam melayani importir ketika baru pertama kali datang untuk mengurus administrasi

X1.2 : PT. Terminal Petikemas Surabaya melayani sesuai waktu yang dijanjikan

X1.3 : Pegawai PT. Terminal Petikemas Surabaya cepat tanggap mengatasi kesalahan

X1.4 : Pegawai PT. Terminal Petikemas Surabaya melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur kerja yang ditetapkan perusahaan

X1.5 : Pegawai PT. Terminal Petikemas Surabaya terlihat tulus dalam memecahkan masalah perpajakan dari importir buah

X1.6 : Pegawai PT. Terminal Petikemas Surabaya konsisten dalam menyelesaikan permasalahan

Dari keseluruhan item yang ada diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,16 hal ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata tersebut ada pada rentang keempat yaitu antara nilai 3,41-4,20 sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang merupakan pelanggan menyatakan setuju bahwa keandalan yang dimiliki pihak PT. Terminal Petikemas Surabaya sudah handal melayani pelanggan.

Variabel Daya Tanggap (X₂)

Berdasarkan data mentah untuk variabel X₂ yaitu variabel daya tanggap dari 50 pengguna jasa, dengan jumlah pertanyaan 8 (delapan) buah pertanyaan dengan pilihan jawaban skala likert 1-5 maka dapat diketahui prosentase skor dari masing-masing indikator.

Responsiveness atau daya tanggap yaitu keinginan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada penggunajasa, dengan memberikan informasi yang tepat dan jelas. Keaktifan pemberian pelayanan dengan cepat dan tanggap merupakan ketulusan dalam menolong dan memberikan pelayanan. Daya tanggap mempunyai indikator kecepatan dalam menanggapi keluhan dan kepedulian dan keinginan untuk membantu. Berikut adalah hasil dari deskripsi variabel daya tanggap, yaitu:

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Variabel Daya Tanggap (X₂)

No	Item Pertanyaan	SS		S		KS		TS		STS		Rata-Rata
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	X2.1	15	30%	31	62%	2	4%	2	4%	0	0%	4.18
2	X2.2	23	46%	20	40%	7	14%	0	0%	0	0%	4.32
3	X2.3	19	38%	25	50%	6	12%	0	0%	0	0%	4.26
4	X2.4	22	44%	20	40%	8	16%	0	0%	0	0%	4.28
5	X2.5	24	48%	17	34%	9	18%	0	0%	0	0%	4.30

6	X2.6	12	24%	33	66%	3	6%	1	2%	1	2%	4.08
7	X2.7	17	34%	24	48%	6	12%	3	6%	0	0%	4.10
8	X2.8	18	36%	27	54%	3	6%	1	2%	1	2%	4.20
Rata-Rata												4.22

Sumber: *Data Primer diolah, 2016*

Keterangan :

X2.1 : Pegawai PT. Terminal Petikemas Surabaya terlihat sabar menanggapi keluhan dari importir buah

X2.2 : Pegawai PT. Terminal Petikemas Surabaya cepat menawarkan layanan yang ada kepada importir buah

X2.3 : Pegawai PT. Terminal Petikemas Surabaya cepat tanggap merespon keluhan importir buah

X2.4 : Pegawai PT. Terminal Petikemas Surabaya cepat tanggap memecahkan permasalahan importir buah

X2.5 : Pegawai PT. Terminal Petikemas Surabaya menginformasikan kepada importir buah jika ada produk layanan baru

X2.6 : Pegawai PT. Terminal Petikemas Surabaya bersedia untuk membantu importir buah dalam mengurus keadministrasian

X2.7 : Pegawai PT. Terminal Petikemas Surabaya terlihat siap menghadapi permintaan dari importir buah berkaitan dengan pelayanan tambahan

X2.8 : Pegawai PT. Terminal Petikemas Surabaya menawarkan pelayanan sampai tuntas

Dari keseluruhan item yang ada diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,22 hal ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata tersebut ada pada rentang keempat yaitu antara nilai 4,21-5,00 sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang merupakan pelanggan menyatakan sangat setuju bahwa daya tanggap yang dimiliki pihak pegawai PT PT. Terminal Petikemas Surabaya sehingga mereka bisa memberikan daya tanggap yang cepat dalam melayani pelanggan.

a Variabel Jaminan (X₃)

Berdasarkan data mentah untuk variabel X₃ yaitu variabel jaminan dari hasil penyebaran kuesioner pada 50 penggunajasa, dengan jumlah pertanyaan sebanyak 7 buah instrumen dengan pilihan jawaban skala likert 1-5 maka dapat diketahui

prosentase skor dari masing-masing indikator. Berikut adalah deskripsi dari variabel jaminan, yaitu:

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Variabel Jaminan (X₃)

No	Item Pertanyaan	SS		S		KS		TS		STS		Rata-Rata
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	X3.1	0	0%	46	92%	4	8%	0	0%	0	0%	3.92
2	X3.2	31	62%	17	34%	2	4%	0	0%	0	0%	4.58
3	X3.3	37	74%	10	20%	3	6%	0	0%	0	0%	4.68
4	X3.4	12	24%	33	66%	5	10%	0	0%	0	0%	4.14
5	X3.5	19	38%	24	48%	7	14%	0	0%	0	0%	4.24
6	X3.6	20	40%	25	50%	5	10%	0	0%	0	0%	4.30
7	X3.7	15	30%	32	64%	2	4%	1	2%	0	0%	4.22
Rata-Rata												4.30

Sumber: *Data Primer diolah, 2018*

Keterangan

X3.1 : Pegawai PT. Terminal Petikemas Surabaya sigap atau prima memberikan pelayanan

X3.2 : Pegawai PT. Terminal Petikemas Surabaya terlihat percaya diri ketika melayani importir buah

X3.3 : Pegawai PT. Terminal Petikemas Surabaya terlihat sopan dalam memberikan pelayanan kepada importir buah

X3.4 : Pegawai PT. Terminal Petikemas Surabaya bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan kepada importir buah

X3.5 : Pegawai PT. Terminal Petikemas Surabaya berpengetahuan luas dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan importir buah

X3.6 : Pegawai PT. Terminal Petikemas Surabaya memberikan rasa aman saat melayani importir buah

X3.7 : Pegawai PT. Terminal Petikemas Surabaya memberikan rasa nyaman saat melayani importir buah

Dari keseluruhan item, yang ada diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,31 hal ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata tersebut ada pada rentang keempat yaitu antara nilai 4,21-5,00 sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang merupakan pelanggan menyatakan sangat setuju bahwa jaminan yang diberikan PT. Terminal

Petikemas Surabaya melalui informasi dari pihak pegawai sehingga pelanggan memiliki jaminan baik dalam menerima pelayanan perusahaan.

Variabel Empati (X₄)

Berdasarkan data mentah untuk variabel X₄ yaitu variabel atribut psikologis yang dikumpulkan dari hasil pengisian kuesioner pada 50 penggunajasa, dengan jumlah pertanyaan 8 (delapan) buah pertanyaan dengan pilihan jawaban skala likert 1-5 maka dapat diketahui prosentase skor dari masing-masing indikator. Berikut deskripsi variabel *emphaty*, yaitu:

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Variabel Empati (X₄)

No	Item Pertanyaan	SS		S		KS		TS		STS		Rata-Rata
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	X4.1	10	20%	36	72%	4	8%	0	0%	0	0%	4.12
2	X4.2	17	34%	28	56%	5	10%	0	0%	0	0%	4.24
3	X4.3	13	26%	31	62%	6	12%	0	0%	0	0%	4.14
4	X4.4	16	32%	34	68%	0	0%	0	0%	0	0%	4.32
5	X4.5	7	14%	32	64%	9	18%	2	4%	0	0%	3.88
6	X4.6	22	44%	17	34%	7	14%	4	8%	0	0%	4.14
7	X4.7	19	38%	27	54%	4	8%	0	0%	0	0%	4.3
8	X4.8	9	18%	34	68%	6	12%	1	2%	0	0%	4.02
Rata-Rata												4.14

Sumber: *Data Primer diolah, 2018*

Keterangan

X4.1 : Pegawai PT. Terminal Petikemas Surabaya komunikatif dalam melayani importir buah

X4.2 : Pegawai PT. Terminal Petikemas Surabaya bersedia memberikan petunjuk atau menjelaskan sesuatu kepada importir buah sebelum melayani

X4.3 : Pegawai PT. Terminal Petikemas Surabaya terbuka dalam memberikan informasi terkait dengan prosedur layanan

X4.4 : Pegawai PT. Terminal Petikemas Surabaya terbuka dalam memberikan informasi harga

X4.5 : Pegawai PT. Terminal Petikemas Surabaya memberikan perhatian penuh kepada importir buah

X4.6 : Pegawai PT. Terminal Petikemas Surabaya memuaskan importir buah dalam pelayanan

X4.7 : Pegawai PT. Terminal Petikemas Surabaya terlihat sabar menanggapi keluhan dalam jangka waktu yang lama

X4.8 : Pegawai PT. Terminal Petikemas Surabaya terlihat paham akan kebutuhan importir buah.

Dari keseluruhan itemr yang ada diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,14 hal ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata tersebut ada pada rentang keempat yaitu antara nilai 3,41-4,20 sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang merupakan pelanggan menyatakan setuju bahwa empati yang diberikan PT. Terminal Petikemas Surabaya melalui informasi dari pihak pegawai dari PT. Terminal Petikemas Surabaya sudah memberikan empati yang baik pada palanggan.

b Variabel Bukti Fisik (X₅)

Berdasarkan data mentah untuk variabel X₅ yaitu variabel atribut psikologis yang dikumpulkan dari hasil pengisian kuesioner pada 50 penggunajasa, dengan jumlah pertanyaan sebanyak 10 buah dengan pilihan jawaban skala likert 1-5 maka dapat diketahui prosentase skor dari masing-masing indikator.

Tangibles atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Berikut adalah deskripsi variabel bukti fisik, yaitu:

Tabel 10. Distribusi Frekuensi Variabel Bukti Fisik (X₅)

No	Item Pertanyaan	SS		S		KS		TS		STS		Rata- Rata
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	X5.1	10	20%	34	68%	6	12%	0	0%	0	0%	4.08
2	X5.2	13	26%	32	64%	5	10%	0	0%	0	0%	4.16
3	X5.3	15	30%	32	64%	3	6%	0	0%	0	0%	4.24
4	X5.4	10	20%	39	78%	1	2%	0	0%	0	0%	4.18
5	X5.5	15	30%	30	60%	5	10%	0	0%	0	0%	4.20
6	X5.6	21	42%	15	30%	7	14%	5	10%	2	4%	3.96
7	X5.7	9	18%	35	70%	6	12%	0	0%	0	0%	4.06
8	X5.8	12	24%	33	66%	5	10%	0	0%	0	0%	4.14
9	X5.9	15	30%	32	64%	3	6%	0	0%	0	0%	4.24

10	X5.10	11	22%	38	76%	1	2%	0	0%	0	0%	4.20
Rata-Rata												4.15

Sumber : *Data Primer diolah, 2018*

Keterangan

X5.1 : PT. Terminal Petikemas Surabaya memiliki peralatan yang lengkap untuk melakukan pelayanan

X5.2 : PT. Terminal Petikemas Surabaya menata petikemas dengan rapi

X5.3 : PT. Terminal Petikemas Surabaya dilengkapi fasilitas pelayanan yang canggih

X5.4 : Ruang kerja PT. Terminal Petikemas Surabaya terjaga kebersihannya

X5.5 : Iklim kerja di PT. Terminal Petikemas Surabaya terlihat kondusif

X5.6 : PT. Terminal Petikemas Surabaya selalu melakukan perawatan peralatan dengan baik

X5.7 : PT. Terminal Petikemas Surabaya menata ruangan dengan baik sehingga pelanggan mudah mengakses setiap ruangan

X5.8 : Ruang pelayanan di PT. Terminal Petikemas Surabaya nyaman

X5.9 : Pegawai PT. Terminal Petikemas Surabaya berpenampilan rapih

X5.10 : Pegawai PT. Terminal Petikemas Surabaya terlihat sopan

Berdasarkan data yang dipaparkan, didapat nilai rata-rata terendah dan tertinggi. Nilai rata-rata terendah dimiliki oleh item ke enam (X5.6) dengan pernyataan dan nilai rata-rata sebesar 3,96. Sedangkan rata-rata tertinggi adalah sebesar 4,24 dimiliki oleh item ke tiga(X5.3) dan item ke sembilan (X5.9).

Dari keseluruhan item, yang ada diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,5 hal ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata tersebut ada pada rentang keempat yaitu antara nilai 3,91-4,31 sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang merupakan pelanggan yang menyatakan setuju bahwa bukti fisik yang diberikan PT. Terminal Petikemas Surabaya melalui informasi dari pihak pegawai dari PT. Terminal Petikemas Surabaya sehingga pelanggan sehingga pegawai sudah memberikan empati yang baik pada pelanggan.

c Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Berdasarkan data mentah untuk variabel Y yaitu variabel keputusan pelanggan yang dikumpulkan dari hasil pengisian kuesioner pada 50 penggunajasa, dengan jumlah pertanyaan 10 (sepuluh) butir pertanyaan dengan pilihan jawaban skala likert 1-5 maka dapat

diketahui prosentase skor dari masing-masing indikator. Berikut hasil dari responden yang didapat, yaitu:

Tabel 11. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Item Pertanyaan	SS		S		KS		TS		STS		Rata- Rata
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Y1.1	21	42%	26	52%	3	6%	0	0%	0	0%	4.36
2	Y1.2	13	26%	37	74%	0	0%	0	0%	0	0%	4.26
3	Y1.3	19	38%	27	54%	4	8%	0	0%	0	0%	4.30
4	Y1.4	9	18%	34	68%	6	12%	1	2%	0	0%	4.02
5	Y1.5	7	14%	32	64%	9	18%	2	4%	0	0%	3.88
6	Y1.6	13	26%	30	60%	3	6%	4	8%	0	0%	4.04
7	Y1.7	9	18%	37	74%	0	0%	4	8%	0	0%	4.02
8	Y1.8	13	26%	29	58%	7	14%	1	2%	0	0%	4.08
9	Y1.9	20	40%	25	50%	5	10%	0	0%	0	0%	4.30
10	Y1.10	11	22%	38	76%	1	2%	0	0%	0	0%	4.20
Rata-Rata												4.14

Sumber: *Data Primer diolah, 2018*

Keterangan

Y1.1 : Importir ingin menggunakan kembali pelayanan perpajakan dalam jangka waktu dekat

Y1.2 : Importir ingin menggunakan kembali pelayanan perpajakan dalam jangka waktu yang lama

Y1.3 : Importir ingin merekomendasikan pelayanan yang diterima kepada teman atau orang lain

Y1.4 : Importir ingin merekomendasikan pelayanan yang diterima kepada keluarga

Y1.5 : Importir ingin merekomendasikan pelayanan yang diterima kepada perusahaan lain

Y1.6 : Importir ingin menggunakan berbagai jenis layanan yang ada saat ini

Y1.7 : Importir bersedia menggunakan berbagai jenis layanan baru di masa yang akan datang

Y1.8 : Prosedur pelayanan yang diberikan PT. Terminal Petikemas Surabaya efektif sesuai dengan yang diharapkan importir buah

Y1.9 : Efisiensi waktu pelayanan yang diberikan PT. Terminal Petikemas Surabaya sesuai dengan harapan importir buah

Y1.10 : Pelayanan yang diberikan PT. Terminal Petikemas Surabaya tidak memiliki kesalahan dalam prosedurnya

Dari keseluruhan item yang ada diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,21 hal ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata tersebut ada pada rentang keempat yaitu antara nilai 4,21-5,00 sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang merupakan pelanggan yang menyatakan sangat setuju bahwa kepuasan pelanggan dari kualitas pelayanan yang diberikan PT. Terminal Petikemas Surabaya melalui informasi dari pihak pegawai.

Analisis Hasil Penelitian

Analisis hasil penelitian dilaksanakan setelah peneliti mendeskripsikan masing-masing variabel dan responden penelitian. Tujuan dari analisis hasil penelitian ini untuk menemukan hasil dari rumusan masalah serta hipotesis yang diajukan. Analisis hasil penelitian ini dilakukan dengan uji instrumen melalui validitas dan reliabilitas, kemudian dilakukan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui arah dan kekuatan pengaruh antar variabel independen (X) Kualitas Pelayanan yang terdiri atas keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik terhadap variabel dependen (Y) yaitu kepuasan pelanggan. Analisis terakhir dilakukan untuk menguji hipotesis yang diajukan melalui uji T dan Uji F serta koefisien determinasi untuk melihat ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan PT. Terminal Petikemas Surabaya terhadap kepuasan pelanggan. Berikut akan dijelaskan masing-masing analisis yang sudah dilaksanakan, yaitu:

Analisis Data

1) Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan syarat yang harus dipenuhi untuk dapat menggunakan persamaan regresi berganda.

2) Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah ada variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji regresi linier berganda dapat dilakukan apabila residual berdistribusi normal.

Uji normalitas sebaiknya dilakukan dengan cara statistik karena apabila hanya menggunakan grafik sifatnya lebih subjektif. Pendekatan pada metode statistik yang dilakukan yaitu Kolmogorov-smirnov (1 sample KS). Peneliti menggunakan 50 orang

responden Importir Buah PT. Terminal Petikemas Surabaya. Hasil uji normalitas dengan pendekatan kolmogorov-smirnov dapat dilihat pada Tabel 12 berikut ini, yaitu:

Tabel 12. Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		X1	X2	X3	X4	X5	Y
N		50	50	50	50	50	50
Normal Parameters ^a	Mean	4.163	4.297	4.296	4.1472	4.146	4.146
	Std. Deviation	0.375	0.297	0.297	0.328	0.333	0.360
Most Extreme Differences	Absolute	0.191	0.190	0.190	0.139	0.084	0.125
	Positive	0.089	0.088	0.088	0.126	0.076	0.084
	Negative	-0.191	-0.190	-0.190	-0.139	-0.084	-0.125
Kolmogorov-Smirnov Z		1.353	1.342	1.342	0.984	0.596	0.887
Asymp. Sig. (2-tailed)		0.051	0.054	0.054	0.288	0.870	0.411

Uji distribusi = normal

Uji Multikolinieritas

Tabel 13. Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	X1	0.607	1.648
	X2	0.667	1.223
	X3	0.745	1.342
	X4	0.637	1.571
	X5	0.644	1.553

a. Dependent Variable: Y

Sumber : *Data Primer diolah, 2018*

Pengujian multikolinieritas dapat diketahui dengan melihat Variance Inflation Factor dan nilai tolerance yang didapat. Apabila nilai toleransi lebih besar dari 0,10 dan nilai Variance Inflation Factor ≤ 10 maka dapat diambil kesimpulan tidak terjadi multikolinieritas. Berdasarkan nilai pengujian, menunjukkan bahwa seluruh nilai

Variance Inflation Factor ≤ 10 dan nilai tolerance $\geq 0,10$ jadi dapat diambil kesimpulan bahwa tidak terdapat multikolinieritas.

Uji Heterokedastisitas

Ketidaksamaan variance dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain dapat di uji dengan metode uji heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini data akan di uji heterokedastisitas dengan scatterplots.

Berdasarkan output *scatterplot* di atas, terlihat bahwa titik-titik menyebar dan tidak membentuk pola tertentu yang jelas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dengan melihat grafik scatterplot mempunyai kelemahan yang cukup signifikan sebab jumlah pengamatan tertentu sangat mempengaruhi hasil plotting.

Analisis Regresi Linier Berganda

Pengaruh atau hubungan variabel bebas kualitas pelayanan (X) serta variabel terikat (Y) berupa kepuasan pelanggan PT. Terminal Petikemas Surabaya dapat dilihat dari analisis regresi linier berganda.

Tabel 14. Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1.247	.528		-2.363	.022
X1	.108	.099	.112	1.090	.282
X2	.335	.109	.323	2.991	.006
X3	.469	.112	.387	4.171	.000
X4	.381	.110	.348	3.463	.001
X5	.325	.108	.301	3.017	.004

Dependent Variable: Y

Keterangan:

Y' = Kepuasan Pelanggan yang diprediksi

a = konstanta

b = koefisien regresi

X₁ = Keandalan

X₂ = Daya Tanggap

- X_3 = Jaminan
 X_4 = Empati
 X_5 = Bukti Fisik

Persamaan regresi di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a Konstanta sebesar -1.247; artinya jika variabel independen (X) nilainya adalah 0, maka Kepuasan pelanggan PT. Terminal Petikemas Surabaya (Y) nilainya adalah -1.247
- b Koefisien regresi Variabel Keandalan sebesar 0,099; artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan keandalan mengalami kenaikan 1%, maka Kepuasan Pelanggan PT. Terminal Petikemas Surabaya (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,099. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara keandalan dengan Kepuasan Pelanggan PT. Terminal Petikemas Surabaya. Maksudnya bila variabel keandalan dipersepsikan positif maka Kepuasan Pelanggan PT. Terminal Petikemas Surabaya (Y) juga semakin naik/tinggi.
- c Koefisien regresi Variabel Daya Tanggap sebesar 0,109; artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan daya tanggap mengalami kenaikan 1%, maka Kepuasan Pelanggan PT. Terminal Petikemas Surabaya (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,109. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara daya tanggap dengan Kepuasan Pelanggan PT. Terminal Petikemas Surabaya. Maksudnya bila variabel daya tanggap dipersepsikan positif maka Kepuasan Pelanggan PT. Terminal Petikemas Surabaya (Y) akan semakin meningkat.
- d Koefisien regresi Variabel Jaminan sebesar 0,112; artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan jaminan mengalami kenaikan 1%, maka Kepuasan Pelanggan PT. Terminal Petikemas Surabaya (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,112. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara jaminan dengan Kepuasan Pelanggan PT. Terminal Petikemas Surabaya. Maksudnya bila variabel jaminan dipersepsikan positif maka Kepuasan Pelanggan PT. Terminal Petikemas Surabaya (Y) juga semakin naik/tinggi.
- e Koefisien regresi Variabel Empati sebesar 0,110; artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan empati mengalami kenaikan 1%, maka Kepuasan Pelanggan PT. Terminal Petikemas Surabaya (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,110. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara

empati dengan Kepuasan Pelanggan PT. Terminal Petikemas Surabaya. Maksudnya bila variabel empati dipersepsikan positif maka Kepuasan Pelanggan PT. Terminal Petikemas Surabaya (Y) akan meningkat.

- f Koefisien regresi Variabel Bukti Fisik sebesar 0,108; artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan Bukti Fisik mengalami peningkatan 1%, maka Kepuasan Pelanggan PT. Terminal Petikemas Surabaya (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,108. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara Bukti Fisik dengan Kepuasan Pelanggan PT. Terminal Petikemas Surabaya. Maksudnya bila variabel Bukti Fisik dipersepsikan positif maka Kepuasan Pelanggan PT. Terminal Petikemas Surabaya (Y) juga semakin meningkat.
- g Nilai Standart error untuk meminimalisir kesalahan yang terjadi sehingga nilai e disini adalah 0,528.

3) Uji Hipotesis

Uji Parsial (Uji t)

Untuk menguji pengaruh parsial tersebut dapat dilakukan dengan dua cara sebagai berikut :

- a. Membandingkan nilai t hitung dalam tabel coefficients dengan t tabel.
Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka H_0 ditolak artinya terdapat pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen.
Jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ maka H_0 diterima artinya tidak terdapat pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen.

- b. Berdasarkan nilai probabilitas.

Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 atau 5% maka hipotesis yang diajukan diterima atau dikatakan signifikan.

Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 atau 5% maka hipotesis yang diajukan ditolak atau dikatakan tidak signifikan.

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas yaitu *kualitas pelayanan* (X) yang terdiri dari keandalan (X_1), dan daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4), dan bukti fisik (X_5), sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan Pelanggan PT. Terminal Petikemas Surabaya (Y). Hipotesis utama dari penelitian adalah terdapat pengaruh positif antara *kualitas pelayanan* terhadap kepuasan Pelanggan PT. Terminal Petikemas Surabaya .

Penelitian ini menggunakan uji t untuk mengetahui hipotesis. Menurut Kriyantono (2008:175) pengujian signifikan koefisien korelasi, dapat dihitung dengan menggunakan uji t-test atau t-hitung. Berikut adalah hasil uji t-test atau t-hitung variabel menggunakan program SPSS 17, yaitu:

**Tabel 15. Uji t
Coefficientsa**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1.247	.528		-2.363	.022
X1	.108	.099	.112	1.090	.282
X2	.335	.109	.323	2.991	.006
X3	.469	.112	.387	4.171	.000
X4	.381	.110	.348	3.463	.001
X5	.325	.108	.301	3.017	.004

Dependent Variable: Y

Berdasarkan data tabel di atas diperoleh hasil deskripsi penelitian uji statistik T sebagai berikut, yaitu:

1. Variabel keandalan (X_1) dengan nilai signifikansi 0.282 pada data Coefficientsa dengan nilai α (derajat signifikansi) 0.05 artinya $0.282 > 0.05$ atau terdapat pengaruh yang tidak signifikan dan uji t menunjukkan $1,090 < t$ tabel (1,660). Artinya kedua variabel yaitu keandalan tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.
2. Variabel daya tanggap (X_2) dengan nilai signifikansi 0.006 pada data Coefficientsa dengan nilai α (derajat signifikansi) 0.05 artinya $0.006 < 0.05$ yaitu adanya pengaruh signifikan dan uji t menjelaskan bahwa $2,991 > t$ tabel (1,660). Hal ini dapat diartikan bahwa kedua variabel yaitu daya tanggap dan variabel kepuasan pelanggan berpengaruh positif, sehingga dari kedua variabel terdapat pengaruh parsial dan signifikan.
3. Variabel Jaminan (X_3) memiliki dengan nilai simpangan 0.000 pada data Coefficientsa dengan nilai α (derajat signifikansi) 0.05 artinya $0.000 < 0.05$ atau terdapat pengaruh yang signifikan dan uji t menjelaskan bahwa $4,171 > t$ tabel (1,660). Hal ini dapat diartikan bahwa kedua variabel yaitu jaminan dan variabel kepuasan

pelanggan berpengaruh positif, sehingga dari kedua variabel terdapat pengaruh parsial dan signifikan.

4. Variabel empati (X_4) memiliki nilai signifikansi (Sig.) 0.001 pada data Coefficientsa dengan nilai α (derajat signifikansi) 0.05 artinya $0.001 < 0.05$ atau terdapat pengaruh yang signifikan dan uji t menjelaskan bahwa $3,463 > t$ tabel (1,660). Hal ini dapat diartikan bahwa kedua variabel yaitu empati dan variabel kepuasan pelanggan berpengaruh secara positif, sehingga dari kedua variabel terdapat pengaruh parsial dan signifikan.
5. Variabel Bukti Fisik (X_5) memiliki nilai signifikansi (Sig.) 0.004 pada data Coefficientsa dengan nilai α (derajat signifikansi) 0.05 artinya $0.004 < 0.05$ atau terdapat pengaruh yang signifikan dan uji t menjelaskan bahwa $3,017 > t$ tabel (1,660). Hal ini dapat diartikan bahwa kedua variabel yaitu bukti fisik dan variabel kepuasan pelanggan berpengaruh positif, sehingga dari kedua variabel terdapat pengaruh parsial dan signifikan.

Uji Simultan (Uji F)

Variabel independent dapat mempengaruhi terhadap variable dependen apabila dimasukkan dalam uji F. (Ghozali, 2005:84). bilamana pada uji F terdapat kriteria uji hipotesis yang digunakan adalah sebagai berikut:

- 1) Apabila nilai probabilitas $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- 2) Apabila nilai probabilitas $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Tabel 16. uji F

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	4.525	4	1.131	27.685	.000a
Residual	1.839	45	.041		
Total	6.364	49			

Predictors: (Constant), X_5 , X_3 , X_4 , X_2 , X_1

Dependent Variable: Y

Sumber : *Data Primer diolah, 2018*

Berdasarkan tabel di atas diperoleh hasil dari uji statistik f didapatkan nilai f hitung 27,685 dan nilai signifikasi 0,000 hal ini menunjukkan lebih besar dari F tabel (1,39) pada n sebesar 50 sehingga H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri atas keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti

fisik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Terminal Petikemas Surabaya.

Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Koefisien determinasi pada regresi linier dapat jelaskan sebagai seberapa besar kemampuan variabel variable independen dalam menjelaskan varians dan variabel dependennya. Koefisien determinasi dapat dihitung dengan menguadratkan koefisien korelasi (R) ini mencerminkan seberapa besar variasi dari variabel terikat Y dapat diterangkan oleh variabel bebas X . Apabila nilai koefisien determinasi sama dengan 0 ($R^2 = 0$), hal ini berarti variasi dari Y tidak dapat diterangkan oleh X sama sekali. Sementara bila $R^2 = 1$, yaitu variasi dari Y secara keseluruhan dapat dijelaskan oleh variabel X . Hasil pengujian determinasi R^2 dituangkan dalam table dibawah ini :

Tabel 17. Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.843a	.711	.685	.20215

a. Predictors: (Constant), X5, X3, X4, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber : *Data Primer diolah, 2016*

Berdasarkan tabel di atas diperoleh angka R Square (R^2) sebesar 0,685 atau (68,5%). Hal ini menunjukkan bahwa prosentase sumbangan pengaruh variabel independen kualitas pelayanan terhadap variabel dependen (kepuasan pelanggan) sebesar 68,5%. Atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model (kualitas pelayanan) mampu menjelaskan sebesar 68,5% variasi variabel dependen (kepuasan pelanggan). Sedangkan sisanya 31,5% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Standard Error of the Estimate adalah suatu ukuran banyaknya kesalahan model regresi dalam memprediksikan nilai Y . Sebagai pedoman jika *Standard error of the estimate* kurang dari standar deviasi Y , maka model regresi semakin baik dalam memprediksi nilai Y .

4) Uji Dominan

Untuk membandingkan koefisien regresi masing-masing variabel independen, disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 18. Ringkasan Hasil Analisis Regresi

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients
		Beta
1	(Constant)	
	X1	.108
	X2	.335
	X3	.469
	X4	.381
	X5	.325

Dependent Variable: Y

Berdasarkan pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa seluruh variabel bebas berpengaruh secara parsial terhadap Y. Variabel X₃ (jaminan) merupakan variabel yang memiliki koefisien regresi paling besar. Hal ini menunjukkan bahwa Y (Kepuasan Pelanggan PT. Terminal Petikemas Surabaya) lebih banyak dipengaruhi oleh variabel X₃ (Jaminan).

Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Variabel Keandalan (*reliability*) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Terminal Petikemas Surabaya

Reliability atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Indikator keandalan yakni *speed of service* (kecepatan dalam melayani) dan *accuracy of transactions* (ketepatan/keakuratan dalam melayani). Keandalan menurut Parasuraman, *et al* pada jurnal Lupiyoadi dan Hamdani (2011:182) yaitu “Komitmen perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan atau janji layanan. Kinerja pegawai atau petugas harus sesuai dengan harapan pelanggan yang meliputi ketepatan waktu layanan, pelayanan adil untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan hasil yang tepat.”

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap sebanyak 50 responden PT Terminal Petikemas Surabaya, diketahui bahwa variabel keandalan (X₁) memiliki nilai signifikansi (Sig.) 0.282 pada data Coefficientsa dengan nilai α (derajat

signifkansi) 0.05 artinya $0.282 > 0.05$ atau terdapat pengaruh yang tidak signifikan dan uji t menunjukkan $1,090 < t \text{ tabel } (1,660)$. Kepuasan penggunajasa tidak dipengaruhi secara signifikan oleh variable keandalan.

Hasil yang tersebut serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Panjaitan (2016). Dalam penelitiannya, didapatkan hasil bahwa Keandalan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan JNE cabang Bandung. Hal tersebut dapat diartikan bahwa keandalan pelayanan yang diberikan perusahaan berbanding lurus dengan kepuasan pelanggan, dan apabila rendah kehandalan pelayanan yang diberikan semakin rendah pula kepuasan pelanggan PT. Terminal Petikemas Surabaya .

2. Pengaruh Variabel Daya tanggap (*Responsiveness*) Terhadap KepuasanPelanggan PT. Terminal Petikemas Surabaya

Responsiveness atau ketanggapan adalah keinginan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada penggunajasa, dengan cara menyampaikan informasi yang jelas dan tepat. Indikator daya tanggap atau *responsiveness* yakni *speed of response to complaints* (kecepatan dalam menanggapi keluhan) dan *concern and desire for assisting* (kepedulian dan keinginan untuk membantu). Lupiyoadi dan Hamdani (2006:82) menyebutkan bahwa “Daya tanggap merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.”

Dari penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa variabel daya tanggap (X_2) memiliki nilai signifikansi (Sig.) 0.006 pada tabel Coefficientsa dengan nilai α (derajat signifikansi) 0.05 artinya $0.006 < 0.05$ atau terdapat pengaruh yang signifikan dan uji t menunjukkan $2,991 > t \text{ tabel } (1,660)$. Artinya kedua variabel yaitu daya tanggap dan variabel kepuasan pelanggan berpengaruh positif, sehingga dari kedua variabel terdapat pengaruh parsial dan signifikan.

Hasil penelitian tersebut didukung oleh penelitian Nilasari & Istiatin (2015) yang memiliki hasil bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara variabel kualitas pelayanan yang mencakup variabel *tangible* (wujud fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) terhadap kepuasan penggunajasa PT. Terminal Peti Kemas. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa komitmen perusahaan dalam meningkatkan kepuasan penggunajasa berbanding lurus dengan daya kepuasan penggunajasa.

3. Pengaruh Variabel Jaminan (*Assurance*) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Terminal Petikemas Surabaya

Variabel Jaminan merupakan kesungguhan pegawai, kemampuan pegawai perusahaan untuk menumbuhkan kepercayaan penggunajasa kepada perusahaan. Indikator dari jaminan adalah *concern for costumers* (kepedulian pada pelanggan), *staff attitude* (sikap pegawai dalam melayani), dan *security for transactions* (jaminan keamanan dalam melayani). Menurut Tjiptono dalam Hardiyansyah (2011:53) “Jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, dan resiko atau keragu – ragu.”

Dari penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa variabel Jaminan (X_3) memiliki nilai signifikan (Sig.) 0.000 pada data Coefficientsa dengan nilai α 0.05 artinya 0.000 kurang dari 0.05 atau terdapat pengaruh yang signifikan dan uji t menunjukkan $4,171 > t$ tabel (1,660). Jadi kedua variabel yaitu jaminan dan variabel kepuasan pelanggan berpengaruh positif, sehingga dari kedua variabel terdapat pengaruh parsial dan signifikan.

Hasil penelitian tersebut juga didukung oleh penelitian Apriyani (2017) yang memiliki hasil bahwa variabel Jaminan (X_4) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y). hasil tersebut dapat diartikan bahwa apabila meningkatnya jaminan yang diberikan perusahaan maka akan meningkat pula kepuasan penggunajasa, dan begitu sebaliknya

4. Pengaruh Variabel Empati (*Empathy*) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Terminal Petikemas Surabaya

Empati (*empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan. Adapun indikator dari empati adalah *ease of communication*, *attention and patience*, dan *tangibles* atau bukti fisik

Dari penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa Variabel empati (X_4) memiliki nilai simpangan (Sig.) 0.001 pada tabel Coefficientsa dengan nilai α (derajat signifikansi) 0.05 artinya $0.001 < 0.05$ atau terdapat pengaruh yang signifikan dan uji t menjelaskan bahwa 3,463 lebih besar dari t tabel (1,660). Dalam hal ini dapat diartikan kedua variabel yaitu empati dan variabel kepuasan pelanggan berpengaruh secara positif, sehingga dari kedua variabel terdapat pengaruh parsial dan signifikan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepedulian (*empathy*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan orang pribadi, hal tersebut dikarenakan pegawai PT. Terminal Petikemas

Surabaya sangat komunikatif dalam melayani pelanggan dan pegawai PT. Terminal Petikemas Surabaya terlihat paham akan kebutuhan pelanggan.

Hasil penelitian diatas didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Apriyani dan Sunarti (2017) dengan judul penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen(Survei Pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap dan empati secara parsial mempunyai pengaruh yang nyata terhadap kepuasan penggunajasa.Dalam penelitian ini, Hipotesis diterima.

5. Pengaruh Variabel Bukti Fisik (*Tangible*) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Terminal Petikemas Surabaya

Bukti fisik (*tangible*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Adapun indikator dari bukti fisik adalah availability offacilities (kelengkapan fasilitas), cleanliness, ambience, maintenance etc. (kebersihan, suasana, perawatan), layout (tata ruang), dan staff performance (penampilan pegawai).

Dari penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa Variabel Bukti Fisik (X5) memiliki nilai simpangan (Sig.) 0.004 pada tabel Coefficientsa dengan nilai α (derajat signifkansi) 0.05 artinya $0.004 < 0.05$ atau terdapat pengaruh yang signifikan dan uji t menunjukkan $3,017 > t \text{ tabel } (1,660)$. Dalam hal ini dapat diartikan bahwa kedua variabel yaitu bukti fisik dan variabel kepuasan pelanggan berpengaruh positif, sehingga dari kedua variabel terdapat pengaruh parsial dan signifikan tersebut menunjukkan bahwa bukti fisik (*tangible*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan, hal tersebut dikarenakan terdapat penataan benda-benda penghias menarik di ruangan kantor PT. Terminal Petikemas Surabaya terlihat nyaman.

Hasil penelitian diatas didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Akbar, Arifin, dan Sunarti (2016) dengan judul penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Nasabah Prioritas Pt. Aia Financial Cabang Malang, Jawa Timur). Hasil analisis regresi linier berganda dapat diketahui bahwa variabel-variabel bebas meliputi Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini ditunjukkan Fhitung sebesar 0.000 ($p < 0,05$). Besarnya kontribusi dari kelima variabel bebas tersebut secara bersama-sama terhadap Struktur Keputusan Pembelian adalah 68,8%, sedangkan

sisanya 41,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Pada penelitian ini dapat diketahui bahwa secara sendiri-sendiri kelima variabel bebas yang meliputi Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati keseluruhan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. Hasil penelitian ini juga dapat diketahui bahwa variabel Empati memiliki pengaruh dominan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. Sehingga Hipotesis diterima.

6. Pengaruh Simultan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Pelanggan (Uji F)

Pada penelitian ini menunjukkan bahwa hasil dari uji statistik f diperoleh nilai statistik f_{hit} 27,685 dan nilai simpangan 0,000 dimana hasil ini lebih besar dari F tabel (1,39) pada n sebesar 50 sehingga H_0 ditolak yang mana dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri atas keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Terminal Petikemas Surabaya

Prosentase sumbangan pengaruh variabel independen kualitas pelayanan terhadap variabel dependen (kepuasan pelanggan) sebesar 68,5%. Atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model (kualitas pelayanan) mampu menjelaskan sebesar 68,5% variasi variabel dependen (kepuasan pelanggan). Sedangkan sisanya 31,5% dipengaruhi variabel lain yang blm dimasukkan dalam penelitian ini.

Berbagai pandangan, dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya kepuasan pelanggan adalah mencakup perbedaan antara harapan dan kenyataan atau hasil yang dirasakan. Kepuasan masyarakat terhadap organisasi sangatlah penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah, semakin tinggi pula tingkat kepercayaan masyarakat, dan semakin tinggi juga kepuasan yang diperoleh masyarakat.

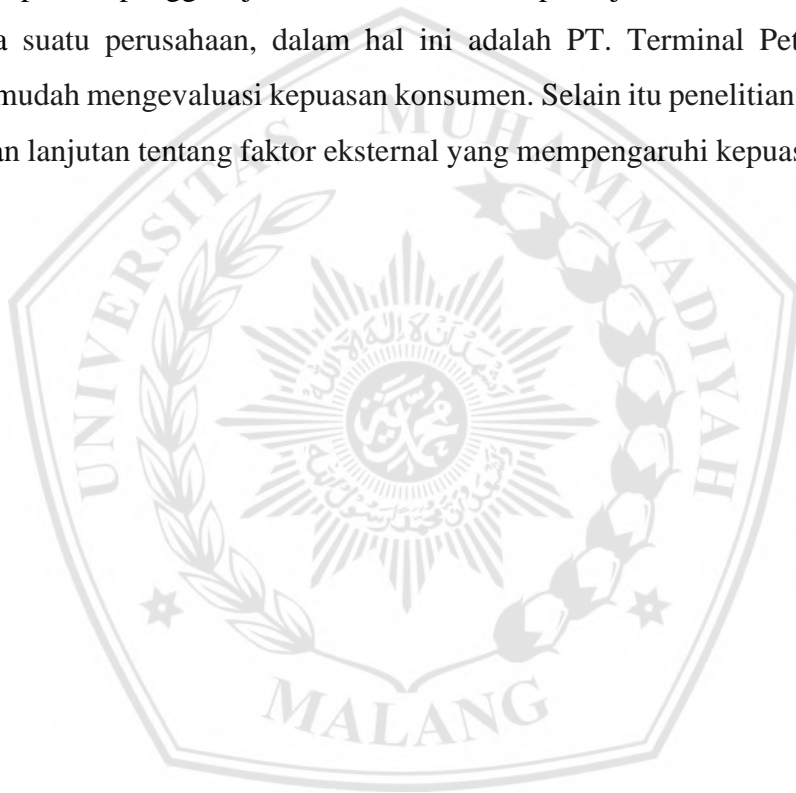
Hasil penelitian ini berbanding terbalik dengan penelitian dahulu dari Panjaitan (2016). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukan bahwa variabel Jaminan, Bukti Fisik, Empati, dan Daya Tanggap secara simultan (bersamasama) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, akan dapat memberikan kepuasan pelanggan dalam berbelanja.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dapat diambil kesimpulan yaitu, dari 5 (lima) variabel yang berpengaruh signifikan hanya 4 variabel yaitu variabel empati, daya tanggap, jaminan fisik, dan bukti fisik. Variabel kehandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan importir buah. Kelima variabel tersebut mempengaruhi sebesar 68,5% kepuasan importir. Hal ini menunjukkan bahwa ada 31,5 % kepuasan importir dipengaruhi faktor lain yang belum dimasukkan kedalam penelitian ini.

Saran

Sistem kepuasan penggunajasa atau konsumen dapat dijadikan suatu aplikasi teknologi sehingga suatu perusahaan, dalam hal ini adalah PT. Terminal Petikemas Surabaya dengan mudah mengevaluasi kepuasan konsumen. Selain itu penelitian ini membutuhkan penelitian lanjutan tentang faktor eksternal yang mempengaruhi kepuasan penggunajasa.



DAFTAR PUSTAKA

- Akbar P.S dan Usman. (2008). *Pengantar Statistika*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Metodelogi Penelitian*. Yogyakarta : Renika Cipta.
- Akdon dan Riduwan. (2005). *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistik*. Bandung: Alfabeta
- Alsajjan. 2014. *Relationships of the Tangible and Intangible Elements of Tourism Products with Overall Customer Satisfaction*. International Journal of Trade, Economics and Finance, Vol. 1, No. 2, August, 2010.
- Any, Kana. (2001), “*Mass Customization : sebuah alternatif untuk meningkatkan kepuasan pelanggan*”, Kompak, No. 3 : hal. 349-355.
- Atep Adya, Barata.(2004). *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT Elex.
- Az. Nasution.(2004). *Hukum Perliindungan Konsumen, Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media
- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT Elex. Media Komputindo.
- Best Roger J, Coney Kenneth A, Hawkins Dei I, 2001, *Consumer Behavior, Building Marketing Strategy*, McGraw-Hill Higher Education, New York, USA.
- Bilson, Simamora. (2002). *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Bungin, Burhan. (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenadamedia.
- Ghozali, Imam. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Gujarati, Damodar. (2003), *Ekonometri Dasar*. Terjemahan: Sumarno Zain, Jakarta: Erlangga.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Any Kana, 2001, “*Mass Customization : sebuah alternatif untuk meningkatkan kepuasan pelanggan*”, Kompak, No. 3 : hal. 349-355.
- Kotler, Philip. 1991. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta : PT. Prehallindo

- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian* (terjemahan Jaka Wasana). Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Phillip. (2009). *Manajemen Pemasaran, Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- Kriyantono, Rachmat. (2008). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Perdana Media Group.
- Loudon, David L., Della Bitta, Albert J. 1984. *Consumer Behavior*. New York: McGraw –Hill, Inc.
- Lupiyoadi dan A. Hamdani.(2011).*Manajemen Pemasaran Jasa* Edisi. 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Dua. Jakarta: Salemba Empat.
- Munhurrun, Prabha Ramseook,. Bhiwajee Soolakshna D. Lukea & Naidoo, Perunjodi. (2010). *Service Quality in the Public Service*. University of Technology Mauritius. *International Journal of Management and Marketing and Research*. Volume 3 number 1.
- Munhurrun, Prabha Ramseook,. Bhiwajee Soolakshna D. Lukea & Naidoo, Perunjodi. (2010). *Service Quality in the Public Service*. University of Technology Mauritius. *International Journal of Management and Marketing and Research*. Volume 3 number
- Naik, C.N. Krishna. dkk. 2010. *Service Quality (Servqual) and its Effect on Customer Satisfaction in Retailing*. *European Journal of Social Sciences* – Volume 16, Number 2 (2010)
- Nasution. 2003. *Metode Research*, Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. ALFABETA.
- Peter dan Olson.(1996). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. D. Sihombing (penerjemah). *Consumer Behavior*. Gelora Aksara Pratama. Jakarta
- Rangkuti, Freddy (2002), *Measuring Customer Satisfaction*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama,
- Ramseook, Prabha. 2010. *Service quality in the public service*. Jakarta : Penerbit Erlangga
- Rochaety E, dkk. (2007). *Metodologi Penelitian Bisnis: Dengan Aplikasi SPSS, Edisi Pertama*. Penerbit Mitra Wacana Media : Jakarta.
- Silalahi. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Simamora. 2002. Panduan Riset Perilaku Konsumen. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 2008. Metode Penelitian Survei. Jakarta: Pustaka LP3ES Indonesia

Siregar, S.(2012). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta:Kencana,

Sugiyono.(2006). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung:Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2002. Prinsip-prinsip Total Quality Service. Yogyakarta: Penerbit Andi

Tjiptono, Fandy, 2008, Strategi Pemasaran, Edisi 3, ANDI: Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI

Ulber, Silalahi. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Zeithaml, Valerie Mary Jo Bitner (2000). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*, Second Edition Hill. New York: McGraw

